



modelo integrado  
de planeación  
y gestión

## AUTODIAGNÓSTICO DE SERVICIO AL CIUDADANO

ENTIDAD	CALIFICACIÓN TOTAL
	<b>67,6</b>

COMPONENTES	CALIFICACIÓN	CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	ACTIVIDADES DE GESTIÓN	PUNTAJE (0 - 100)	OBSERVACIONES
		Caracterización usuarios y medición de percepción	<b>66,7</b>	La entidad ha realizado caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos		
				La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los productos o servicios ofrecidos y si estos cumplen sus expectativas.	<b>100</b>	
				La entidad determina, recopila y analiza los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y procedimientos de cara al ciudadano.	<b>100</b>	
		Formalidad de la dependencia o área	<b>100,0</b>	La entidad cuenta con una dependencia o área formal encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.	<b>100</b>	
				La dependencia de Servicio al Ciudadano es la encargada de dar orientación sobre los trámites y servicios de la entidad.	<b>100</b>	
				La política de Transparencia, Participación y Servicio al Ciudadano se incluye en el Plan Estratégico Sectorial y en el Plan Estratégico Institucional.	<b>100</b>	
				En el Comité Institucional de Desarrollo Administrativo se incluyen temas relacionados con Servicio al Ciudadano.	<b>100</b>	
		Procesos	<b>100,0</b>	La entidad cuenta con procesos o procedimientos de servicio al ciudadano documentados e implementados (peticiones, quejas, reclamos y denuncias, trámites y servicios)	<b>100</b>	

	PROCESOS	100,0	La entidad aplica el procedimiento para las peticiones incompletas	100	
	Atención incluyente y accesibilidad	28,0	La entidad efectúa ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047	70	
			La entidad implementa acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como: - Visual		
			La entidad incluyó dentro de su plan de desarrollo o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece		
			La entidad cuenta con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de	70	
			La entidad incorpora en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece		
	Sistemas de información	95,0	La entidad cuenta con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	90	
			El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias incorpora los siguientes criterios: - Existe un responsable(s) de la administración del Sistema	90	
			La entidad habilitó consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano	100	
			La entidad organiza su información, trámites y servicios a través de ventanillas únicas virtuales	100	
	Publicación de información	55,0	La entidad publica la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano: - Localización física de sede central y sucursales o regionales - Horarios de atención de sede central y sucursales o regionales	40	
			La entidad publicó en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública: - Mecanismos para la atención al ciudadano	60	
			- Localización física, sucursales o regionales, horarios y días de El sitio web cuenta con información dirigida a diferentes grupos de población	40	

Servicio al Ciudadano

67,6	Canales de atención	68,6	La entidad actualiza frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención	80	
			La entidad cuenta con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.	80	
			La entidad ha implementado protocolos de servicio en todos los canales dispuestos para la atención ciudadana		
			La entidad garantiza atención por lo menos durante 40 horas a la semana	100	
			La entidad tiene establecido un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio	100	
			La entidad publica y mantiene actualizada la carta de trato digno al usuario, en la que se indiquen sus derechos y los medios dispuestos para garantizarlos.		
			La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	100	
			La entidad dispone de oficinas o ventanillas únicas en donde se realice la totalidad de la actuación administrativa que implique la presencia del peticionario	100	
	Protección de datos personales	100,0	La entidad cuenta con una política de tratamiento de datos personales, y tiene establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.	100	
			La entidad divulga su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.	100	
			La entidad cuenta con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales	100	
			La entidad permite al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos.	100	
			La entidad conserva la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.	100	

		La entidad procede a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.		
		La entidad definió y publicó un reglamento interno para la gestión de las peticiones y quejas recibidas	100	Manual de atención al usuario; Procedimiento PQRSF
		La entidad informó a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones	50	
		La entidad cuenta con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias	100	
		La entidad actualizó su reglamento de peticiones, quejas y reclamos, lineamientos para la atención y gestión de peticiones verbales en lenguas nativas, de acuerdo con el decreto 1166 de 2016.		
		La entidad dispone de mecanismos para recibir y tramitar las peticiones interpuestas en lenguas nativas o dialectos oficiales de Colombia, diferentes al español.		
		La entidad cuenta con mecanismos para dar prioridad a las peticiones relacionadas con: - El reconocimiento de un derecho fundamental - Peticiones presentadas por menores de edad	100	
		En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad expide el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación		
		La entidad elabora informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.	100	
		La entidad incluye en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis: - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos	70	
		La entidad cumple con los términos legales para responder las peticiones y consultas	40	
		La entidad da trámite a las peticiones anónimas	100	
Gestión de PQRSD	60,0			
Gestión del talento	50,0	La entidad cuenta con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano		

		talento humano	30,0	Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, se tuvo en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano	100	
		Control		La Oficina de Control Interno vigila que la dependencia de servicio al ciudadano, preste atención al ciudadano de acuerdo con las normas legales vigentes		
				La Oficina de Control realiza un informe semestral sobre el cumplimiento de las obligaciones legales por parte de la dependencia de servicio al ciudadano		
		Buenas prácticas	100,0	La entidad atiende en jornada continua		
				La entidad atiende en horarios adicionales		
				La entidad ofreció la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de dispositivos móviles	100	



INICIO



GRÁFICAS